ΕΦΗΜΕΡΙΣ ΤΗΣ ΚΥΒΕΡΝΗΣΕΩΣ

ΤΗΣ ΕΛΛΗΝΙΚΗΣ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑΣ

ΤΕΥΧΟΣ ΔΕΥΤΕΡΟ — Αρ. Φύλλου 1421

9 Ιουλίου 2015

ΑΠΟΦΑΣΕΙΣ

Αριθμ. 70330οικ.

Ρυθμίσεις σχετικά με προσαρμογή της ελληνικής νομοθεσίας, σε συμμόρφωση με την Οδηγία 2013/11/ΕΕ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 21ης Μαΐου 2013 για την εναλλακτική επίλυση καταναλωτικών διαφορών και για την τροποποίηση του κανονισμού (ΕΚ) αριθ. 2006/2004 και της οδηγίας 2009/22/ΕΚ (οδηγία ΕΕΚΔ) και την λήψη συμπληρωματικών εθνικών μέτρων εφαρμογής του Κανονισμού 524/2013 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 21ης Μαΐου 2013 για την ηλεκτρονική επίλυση καταναλωτικών διαφορών.

**ΟΙ ΥΠΟΥΡΓΟΙ
ΟΙΚΟΝΟΜΙΑΣ, ΥΠΟΔΟΜΩΝ,
ΝΑΥΤΙΛΙΑΣ ΚΑΙ ΤΟΥΡΙΣΜΟΥ -
ΔΙΚΑΙΟΣΥΝΗΣ, ΔΙΑΦΑΝΕΙΑΣ
ΚΑΙ ΑΝΘΡΩΠΙΝΩΝ ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΩΝ**

Έχοντας υπόψη:

1. Τις διατάξεις:

1.1. Του άρθρου 1 παρ. 1, 2 και 3 του Ν. 1338/1983 (ΦΕΚ Α΄ 34) «Εφαρμογή του Κοινοτικού Δικαίου», όπως το άρθρο αυτό έχει τροποποιηθεί με την παράγραφο 1 του άρθρου 6 του Ν. 1440/1984 (ΦΕΚ Α΄ 70) «Συμμετοχή της Ελλάδος στο Κεφάλαιο, στα Αποθεματικά και στις προβλέψεις της Ευρωπαϊκής Τράπεζας Επενδύσεων, στο κεφάλαιο της Ευρωπαϊκής Κοινότητας Άνθρακα και Χάλυβα και του οργανισμού ΕΥΡΑΤΟΜ», καθώς και του άρθρου 2 παρ. 1 περίπτωση (η) και του άρθρου 3 του ιδίου ως άνω Ν. 1338/1983, όπως το άρθρο 2 ισχύει συμπληρωθέν από το άρθρο 2 του Ν. 1880/1990 (ΦΕΚ Α΄ 39) και το άρθρο 3 αντικαταστάθηκε με το άρθρο 65 του Ν. 1892/1990 (ΦΕΚ Α΄ 101) «Για τον εκσυγχρονισμό και την ανάπτυξη και άλλες διατάξεις».

1.2. Του δεύτερου άρθρου του Ν. 2077/1992 (ΦΕΚ Α΄ 136) «Κύρωση της Συνθήκης για την Ευρωπαϊκή Ένωση και των σχετικών πρωτοκόλλων και δηλώσεων που περιλαμβάνονται στην Τελική Πράξη».

1.3. Του άρθρου 138Α΄ του Κανονισμού της Βουλής.

1.4. Του Ν. 2251/1994 (ΦΕΚ Α΄ 191) «Προστασία των Καταναλωτών» και ειδικότερα του άρθρου 14 παρ. 4 του ιδίου νόμου.

1.5. Του Ν. 3297/2004 (ΦΕΚ Α΄ 259) «Συνήγορος του Καταναλωτή, ρύθμιση θεμάτων του Υπουργείου Ανάπτυξης και άλλες διατάξεις», όπως τροποποιήθηκε και ισχύει.

1.6. Του άρθρου 90 του Κώδικα Νομοθεσίας για την Κυβέρνηση και τα Κυβερνητικά Όργανα που κυρώθηκε με το πρώτο άρθρο του Π.δ. 63/2005 (ΦΕΚ Α΄ 98) «Κωδικοποίηση της νομοθεσίας για την κυβέρνηση και τα κυβερνητικά όργανα».

1.7. Του άρθρου 8 παρ 1 περ. ια του Ν. 3469/2006 (ΦΕΚ Α΄ 131), «Εθνικό Τυπογραφείο, Εφημερίς της Κυβερνήσεως και άλλες διατάξεις» όπως τροποποιήθηκε και ισχύει.

1.8. Του Π.δ. 28/2015 (ΦΕΚ Α΄ 21) «Διορισμός Αντιπροέδρου της Κυβέρνησης, Υπουργών, Αναπληρωτών Υπουργών και Υφυπουργών».

1.9. Του Π.δ. 24/2015 (ΦΕΚ Α΄ 20) Σύσταση και μετονομασία Υπουργείων, μεταφορά της Γενικής Γραμματείας Κοινωνικών Ασφαλίσεων.

1.10. Του Π.δ. 22/2015 (ΦΕΚ Α΄ 18) «Διορισμός του Αλεξίου Τσίπρα του Παύλου, Αρχηγού του Κόμματος του «Συνασπισμού Ριζοσπαστικής Αριστεράς» (ΣΥ.ΡΙΖ.Α.), ως Πρωθυπουργού».

1.11. Του Π.δ. 116/2014 (ΦΕΚ Α΄ 185) «Οργανισμός του Υπουργείου Ανάπτυξης και Ανταγωνιστικότητας».

2. Τις αποφάσεις:

2.1. Την με Α.Π. 72917/17-12-2014 υπουργική απόφαση για την συγκρότηση ομάδας εργασίας για την ενσωμάτωση στην εθνική έννομη τάξη της Οδηγίας 2013/11/ΕΕ για την εναλλακτική επίλυση καταναλωτικών διαφορών (οδηγία ΕΕΚΔ) και τη λήψη συμπληρωματικών εθνικών μέτρων εφαρμογής του Κανονισμού 524/2013 για την ηλεκτρονική επίλυση καταναλωτικών διαφορών (κανονισμός για την ΗΕΚΔ).

2.2. Την με Α.Π. 6452/20-1-2015 απόφαση 1η τροποποίηση (για την αντικατάσταση μέλους της ομάδας) της με Α.Π. 72917/17-12-2014 απόφασης.

2.3. Την με Α.Π. 41174οικ./15-4-2015 απόφαση 2η τροποποίηση (για την αντικατάσταση μέλους της ομάδας) της με Α.Π. 72917/17-12-2014 απόφασης.

3. Την Οδηγία 2013/11/ΕΕ του ΕΥΡΩΠΑΪΚΟΥ ΚΟΙΝΟΒΟΥΛΙΟΥ ΚΑΙ ΤΟΥ ΣΥΜΒΟΥΛΙΟΥ της 21ης Μαΐου 2013 για την εναλλακτική επίλυση καταναλωτικών διαφορών και για την τροποποίηση του Κανονισμού (ΕΚ) αριθμ. 2006/2004 και της Οδηγίας 2009/22/ΕΚ (Οδηγία ΕΕΚΔ).

4. Τον Κανονισμό (ΕΕ) αριθμ. 524/2013 του ΕΥΡΩΠΑΪΚΟΥ ΚΟΙΝΟΒΟΥΛΙΟΥ ΚΑΙ ΤΟΥ ΣΥΜΒΟΥΛΙΟΥ της 21ης

Μαΐου 2013 για την ηλεκτρονική επίλυση καταναλωτικών διαφορών και για την τροποποίηση του Κανονισμού (ΕΚ) αριθμ. 2006/2004 και της Οδηγίας 2009/22/ΕΚ (Κανονισμός για την ΗΕΚΔ).

5. Τα Πρακτικά των δέκα (10) συνολικά συνεδριάσεων της ομάδας εργασίας που συγκροτήθηκε για την ενσωμάτωση στην εθνική έννομη τάξη της Οδηγίας 2013/11/ΕΕ για την εναλλακτική επίλυση καταναλωτικών διαφορών (οδηγία ΕΕΚΔ) και τη λήψη συμπληρωματικών εθνικών μέτρων εφαρμογής του Κανονισμού 524/2013 για την ηλεκτρονική επίλυση καταναλωτικών διαφορών (Κανονισμός για την ΗΕΚΔ)

6. Το γεγονός ότι από την έκδοση της παρούσας απόφασης δεν προκαλείται δαπάνη σε βάρος του κρατικού προϋπολογισμού, αποφασίζουμε:

ΚΕΦΑΛΑΙΟ Ι
ΓΕΝΙΚΕΣ ΔΙΑΤΑΞΕΙΣ

Άρθρο 1
Σκοπός

Σκοπός της παρούσας απόφασης είναι:

α) η ενσωμάτωση στην ελληνική νομοθεσία των διατάξεων της Οδηγίας 2013/11/ΕΕ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου για την εναλλακτική επίλυση καταναλωτικών διαφορών και για την τροποποίηση του κανονισμού (ΕΚ) αριθμ. 2006/2004 και της Οδηγίας 2009/22/ΕΚ, και

β) η λήψη συμπληρωματικών μέτρων για την εφαρμογή του Κανονισμού (ΕΕ) αριθμ. 524/2013 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 21ης Μαΐου 2013, για την ηλεκτρονική επίλυση καταναλωτικών διαφορών.

Άρθρο 2
Πεδίο εφαρμογής

1. Η παρούσα απόφαση εφαρμόζεται σε διαδικασίες εξωδικαστικής επίλυσης εγχώριων και διασυνοριακών διαφορών σχετικά με συμβατικές υποχρεώσεις που ανακύπτουν από συμβάσεις πωλήσεων ή συμβάσεις παροχής υπηρεσιών μεταξύ προμηθευτή εγκατεστημένου στην Ευρωπαϊκή Ένωση και καταναλωτή που κατοικεί στην Ένωση, διά της παρεμβάσεως ενός φορέα εναλλακτικής επίλυσης διαφορών (ΕΕΔ) ο οποίος προτείνει λύση ή φέρνει τα μέρη σε επαφή για να διευκολυνθεί η εξεύρεση φιλικής λύσης.

2. Η παρούσα απόφαση δεν εφαρμόζεται:

α) στις διαδικασίες ενώπιον φορέων επίλυσης διαφορών όπου τα φυσικά πρόσωπα που είναι αρμόδια για την επίλυση των διαφορών είναι υπάλληλοι του συγκεκριμένου προμηθευτή ή αμείβονται αποκλειστικά από αυτόν·

β) στις διαδικασίες ενώπιον συστημάτων διερεύνησης καταναλωτικών καταγγελιών που διαχειρίζεται ο προμηθευτής·

γ) στις μη οικονομικές υπηρεσίες κοινής ωφελείας·

δ) στις διαφορές μεταξύ προμηθευτών·

ε) σε απευθείας διαπραγματεύσεις μεταξύ του καταναλωτή και του προμηθευτή·

στ) στις προσπάθειες που καταβάλλει ο δικαστής για την επίλυση της διαφοράς κατά τη διάρκεια της δικαστικής διαδικασίας με αντικείμενο την εν λόγω διαφορά·

ζ) στις διαδικασίες που έχουν κινηθεί από προμηθευτή κατά καταναλωτή·

η) στις υπηρεσίες υγείας που παρέχονται σε ασθενείς από επαγγελματίες της υγείας προκειμένου να εκτιμηθεί, να διατηρηθεί ή να αποκατασταθεί η κατάσταση της υγείας τους, συμπεριλαμβανομένων της συνταγογράφησης, της χορήγησης και της προμήθειας φαρμάκων και ιατροτεχνολογικών βοηθημάτων·

θ) στους δημόσιους παρόχους δευτεροβάθμιας ή τριτοβάθμιας εκπαίδευσης.

3. Η παρούσα απόφαση θεσπίζει εναρμονισμένες ποιοτικές απαιτήσεις για τους φορείς ΕΕΔ και τις διαδικασίες ΕΕΔ προκειμένου να εξασφαλίσει ότι ο καταναλωτής θα έχει πρόσβαση σε υψηλής ποιότητας, διαφανείς, αποτελεσματικούς και δίκαιους μηχανισμούς εξωδικαστικής προσφυγής ανεξαρτήτως του τόπου διαμονής του εντός της Ένωσης.

Άρθρο 3
Σχέση με άλλες νομοθετικές πράξεις

1. Εάν δεν προβλέπεται άλλως στην παρούσα απόφαση, εφόσον διάταξη αυτής συγκρούεται με άλλη διάταξη που αποτελεί ενσωμάτωση άλλης νομοθετικής πράξης της Ένωσης και σχετίζεται με διαδικασίες εξωδικαστικής προσφυγής τις οποίες κινεί καταναλωτής κατά προμηθευτή, υπερισχύει η διάταξη της παρούσας απόφασης.

2. Οι διατάξεις της παρούσας απόφασης εφαρμόζονται με την επιφύλαξη των διατάξεων του Ν. 3898/2010 (ΦΕΚ Α΄ 211) «Διαμεσολάβηση σε εμπορικές και αστικές υποθέσεις».

3. Το άρθρο 12 της παρούσας απόφασης δεν θίγει τις διατάξεις για την ενημέρωση των καταναλωτών κατά την εξωδικαστική διαδικασία προσφυγής δυνάμει άλλων διατάξεων που αποτελούν ενσωμάτωση άλλων νομοθετικών πράξεων της Ένωσης, οι οποίες εφαρμόζονται επιπροσθέτως του εν λόγω άρθρου.

Άρθρο 4
Ορισμοί

1. Για τους σκοπούς της παρούσας απόφασης:

α) ως «καταναλωτής» νοείται κάθε φυσικό πρόσωπο το οποίο ενεργεί για σκοπούς που δεν εμπίπτουν στην εμπορική, επιχειρηματική, βιοτεχνική ή επαγγελματική του δραστηριότητα·

β) ως «προμηθευτής» νοείται κάθε φυσικό ή νομικό πρόσωπο που ενεργεί για σκοπούς που σχετίζονται με την εμπορική, επιχειρηματική, βιοτεχνική ή ελευθέρια επαγγελματική του δραστηριότητα, καθώς και κάθε πρόσωπο που ενεργεί στο όνομα ή για λογαριασμό του προμηθευτή·

γ) ως «σύμβαση πώλησης» νοείται κάθε σύμβαση βάσει της οποίας ο προμηθευτής μεταβιβάζει ή αναλαμβάνει να μεταβιβάσει την κυριότητα αγαθών στον καταναλωτή, ο δε καταναλωτής καταβάλλει ή αναλαμβάνει να καταβάλει το τίμημα, καθώς και κάθε σύμβαση που έχει ως αντικείμενο ταυτόχρονα την παροχή αγαθών και υπηρεσιών·

δ) ως «σύμβαση παροχής υπηρεσιών» νοείται κάθε σύμβαση πλην συμβάσεως πώλησης, βάσει της οποίας ο προμηθευτής παρέχει ή αναλαμβάνει να παράσχει υπηρεσία στον καταναλωτή, ο δε καταναλωτής καταβάλλει ή αναλαμβάνει να καταβάλει το τίμημα·

ε) ως «εγχώρια διαφορά» νοείται κάθε συμβατική διαφορά που προκύπτει από πώληση ή σύμβαση παροχής υπηρεσιών εφόσον, κατά τον χρόνο παραγγελίας των αγαθών ή των υπηρεσιών από τον καταναλωτή, ο καταναλωτής κατοικεί ή διαμένει στην Ελλάδα όπου είναι εγκατεστημένος και ο προμηθευτής·

στ) ως «διασυνοριακή διαφορά» νοείται κάθε συμβατική διαφορά που προκύπτει από πώληση ή σύμβαση παροχής υπηρεσιών εφόσον, κατά τον χρόνο παραγγελίας των αγαθών ή των υπηρεσιών από τον καταναλωτή, ο προμηθευτής είναι εγκατεστημένος στην Ελλάδα και ο καταναλωτής κατοικεί ή διαμένει σε διαφορετικό κράτος μέλος·

ζ) ως «διαδικασία ΕΕΔ» νοείται διαδικασία του άρθρου 2, η οποία πληροί τις απαιτήσεις της παρούσας απόφασης και εφαρμόζεται από φορέα ΕΕΔ·

η) ως «φορέας ΕΕΔ» νοείται κάθε φορέας, όπως και αν ονομάζεται ή αναφέρεται, ο οποίος ιδρύεται σε μόνιμη βάση, προσφέρει υπηρεσίες επίλυσης διαφορών μέσω διαδικασίας ΕΕΔ και έχει καταχωρισθεί σύμφωνα με το άρθρο 18 παράγραφοι 2 και 3 της παρούσας απόφασης στο ειδικό μητρώο φορέων ΕΕΔ («Μητρώο»).

2. Ένας προμηθευτής είναι εγκατεστημένος:

- στον τόπο άσκησης της επιχειρηματικής του δραστηριότητας, εάν είναι φυσικό πρόσωπο,

- στον τόπο της καταστατικής του έδρας, της κεντρικής του διοίκησης ή της άσκησης της επιχειρηματικής του δραστηριότητας, συμπεριλαμβανομένων τυχόν υποκαταστημάτων, αντιπροσωπειών ή άλλης εγκατάστασης, εάν είναι εταιρεία ή άλλο νομικό πρόσωπο ή ένωση φυσικών ή νομικών προσώπων.

3. Ο φορέας ΕΕΔ είναι εγκατεστημένος:

- εάν τον διαχειρίζεται φυσικό πρόσωπο, στον τόπο όπου το εν λόγω πρόσωπο ασκεί τις δραστηριότητες εναλλακτικής επίλυσης διαφορών,

- εάν τον φορέα τον διαχειρίζεται νομικό πρόσωπο ή ένωση φυσικών ή νομικών προσώπων, στον τόπο όπου το εν λόγω νομικό πρόσωπο ή η ένωση φυσικών ή νομικών προσώπων ασκεί τις δραστηριότητες εναλλακτικής επίλυσης διαφορών ή στον τόπο της καταστατικής του έδρας,

- εάν τον διαχειρίζεται αρχή ή άλλη δημόσια υπηρεσία, στον τόπο της έδρας της εν λόγω αρχής.

Άρθρο 5
Ορισμός αρμόδιας αρχής και σημείου επαφής ΗΕΔ

Για τους σκοπούς της παρούσας απόφασης ορίζονται:

α) ως «αρμόδια αρχή» η Γενική Διεύθυνση Προστασίας Καταναλωτή και Εποπτείας της Αγοράς της Γενικής Γραμματείας Εμπορίου και Προστασίας Καταναλωτή,

β) ως σημείο επαφής Ηλεκτρονικής Επίλυσης Διαφορών (ΗΕΔ) που προβλέπεται στον Κανονισμό (ΕΕ) αριθμ. 524/2013 ο Συνήγορος του Καταναλωτή - Ευρωπαϊκό Κέντρο Καταναλωτή Ελλάδας.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ ΙΙ
ΠΡΟΣΒΑΣΗ ΚΑΙ ΑΠΑΙΤΗΣΕΙΣ ΕΦΑΡΜΟΣΤΕΕΣ ΣΕ ΦΟΡΕΙΣ ΕΕΔ ΚΑΙ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΕΣ ΕΕΔ

Άρθρο 6
Πρόσβαση σε φορείς ΕΕΔ και διαδικασίες ΕΕΔ

1. Οι φορείς ΕΕΔ οφείλουν:

α) να διατηρούν ενημερωμένο ιστότοπο που παρέχει στα μέρη εύκολη πρόσβαση σε πληροφορίες για τη διαδικασία ΕΕΔ και επιτρέπει στους καταναλωτές να υποβάλλουν ηλεκτρονικά καταγγελίες και τα απαραίτητα δικαιολογητικά·

β) να παρέχουν στα μέρη, κατόπιν αιτήσεώς τους, τις πληροφορίες που αναφέρονται στο στοιχείο

α) επί σταθερού μέσου·

γ) όπου συντρέχει περίπτωση, να επιτρέπουν στον καταναλωτή να υποβάλει καταγγελία με μη ηλεκτρονικό τρόπο·

δ) να επιτρέπουν την ανταλλαγή πληροφοριών μεταξύ των μερών με ηλεκτρονικά μέσα ή, εάν συντρέχει περίπτωση, ταχυδρομικώς·

ε) να δέχονται τόσο εγχώριες όσο και διασυνοριακές διαφορές, περιλαμβανομένων των διαφορών που καλύπτονται από τον κανονισμό (ΕΕ) αριθμ. 524/2013· και

στ) όταν εξετάζουν διαφορές που καλύπτονται από την παρούσα απόφαση, να λαμβάνουν τα απαραίτητα μέτρα για να εξασφαλιστεί ότι η επεξεργασία των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα τηρεί τους κανόνες προστασίας των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα του Ν. 2472/1997 (50 Α΄) «Προστασία του ατόμου από την επεξεργασία δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα».

2. Οι φορείς ΕΕΔ μπορούν να διατηρήσουν ή να θεσπίσουν διαδικαστικούς κανόνες οι οποίοι τους δίνουν τη δυνατότητα να αρνηθούν να εξετάσουν μια συγκεκριμένη διαφορά, επί τη βάσει ενός ή συνδυασμού από τα παρακάτω κριτήρια:

α) ο καταναλωτής δεν προσπάθησε να επικοινωνήσει με τον προμηθευτή με οποιονδήποτε πρόσφορο τρόπο προκειμένου να συζητήσει την καταγγελία του και να επιδιώξει, ως πρώτο βήμα, να επιλύσει το πρόβλημα απευθείας με αυτόν·

β) η διαφορά είναι επουσιώδης ή βασίζεται σε κακόβουλη καταγγελία·

γ) η διαφορά εξετάζεται ή έχει εξεταστεί προηγουμένως από άλλο φορέα ΕΕΔ ή από δικαστήριο·

δ) ο καταναλωτής δεν υπέβαλε την καταγγελία στον φορέα ΕΕΔ εντός προθεσμίας ενός έτους από την ημερομηνία κατά την οποία ο καταναλωτής υπέβαλε την καταγγελία στον προμηθευτή·

ε) η εξέταση μιας τέτοιας διαφοράς θα έβλαπτε σημαντικά την αποτελεσματική λειτουργία του φορέα ΕΕΔ.

Όταν, σύμφωνα με τους διαδικαστικούς του κανόνες, ένας φορέας ΕΕΔ δεν μπορεί να εξετάσει μια διαφορά που υποβάλλεται ενώπιόν του, κοινοποιεί και στα δύο μέρη το σκεπτικό της απόφασής του να μην εξετάσει τη διαφορά εντός τριών εβδομάδων από την παραλαβή του φακέλου της καταγγελίας.

Οι διαδικαστικοί αυτοί κανόνες δεν πρέπει να παρεμποδίζουν σε μεγάλο βαθμό την πρόσβαση των καταναλωτών στις διαδικασίες ΕΕΔ, περιλαμβανομένων των διασυνοριακών διαφορών.

Άρθρο 7
Εμπειρογνωμοσύνη, ανεξαρτησία και αμεροληψία

1. Τα φυσικά πρόσωπα που είναι αρμόδια για την ΕΕΔ πρέπει να διαθέτουν την αναγκαία εμπειρογνωμοσύνη και να είναι ανεξάρτητα και αμερόληπτα. Προς τούτο απαιτείται τα πρόσωπα αυτά:

α) να κατέχουν τις αναγκαίες γνώσεις και δεξιότητες στον τομέα της εναλλακτικής επίλυσης διαφορών ή της δικαστικής επίλυσης καταναλωτικών διαφορών, καθώς και βασικές γνώσεις δικαίου·

β) να διορίζονται για θητεία της οποίας η διάρκεια επαρκεί για να διασφαλιστεί η ανεξαρτησία της δράσης τους και δεν είναι δυνατόν να απαλλαγούν των καθηκόντων τους χωρίς εύλογη αιτία·

γ) να μην υπόκεινται σε εντολές από κάποιο από τα μέρη ή τους εκπροσώπους τους·

δ) να αμείβονται κατά τρόπο που δεν συνδέεται με την έκβαση της διαδικασίας·

ε) χωρίς αναίτια καθυστέρηση, να γνωστοποιούν στον φορέα ΕΕΔ τυχόν περιστάσεις που μπορεί να επηρεάσουν ή να θεωρηθεί ότι επηρεάζουν την ανεξαρτησία και την αμεροληψία τους ή να οδηγήσουν σε σύγκρουση συμφερόντων με κάποιο από τα μέρη της διαφοράς που καλούνται να επιλύσουν. Η υποχρέωση γνωστοποίησης ισχύει καθ' όλη τη διαδικασία ΕΕΔ. Δεν ισχύει όταν ο φορέας ΕΕΔ περιλαμβάνει ένα μόνο φυσικό πρόσωπο.

2. Οι φορείς ΕΕΔ πρέπει να διαθέτουν διαδικασίες που εξασφαλίζουν ότι στην περίπτωση του στοιχείου ε) της παραγράφου 1:

α) το εν λόγω φυσικό πρόσωπο αντικαθίσταται από άλλο, στο οποίο ανατίθεται η διεξαγωγή της διαδικασίας ΕΕΔ, ή, αλλιώς,

β) το εν λόγω φυσικό πρόσωπο απέχει της διαδικασίας ΕΕΔ και, όπου είναι δυνατόν, ο φορέας ΕΕΔ προτείνει στα μέρη να υποβάλουν τη διαφορά σε άλλο αρμόδιο φορέα ΕΕΔ, ή, αλλιώς,

γ) οι περιστάσεις γνωστοποιούνται στα μέρη και επιτρέπεται στο εν λόγω φυσικό πρόσωπο να συνεχίσει τη διεξαγωγή της διαδικασίας ΕΕΔ μόνο αν τα μέρη δεν προέβαλαν αντίρρηση, αφού ενημερώθηκαν για την κατάσταση και για το δικαίωμά τους να αντιταχθούν.

Η παρούσα παράγραφος ισχύει υπό την επιφύλαξη του άρθρου 10 παράγραφος 2 στοιχείο α) της παρούσας απόφασης.

Όταν ο φορέας ΕΕΔ περιλαμβάνει ένα μόνο φυσικό πρόσωπο, εφαρμόζεται μόνο το πρώτο εδάφιο στοιχεία β) και γ) της παρούσας παραγράφου.

3. Όταν τα φυσικά πρόσωπα που είναι υπεύθυνα για την ΕΕΔ απασχολούνται ή αμείβονται αποκλειστικά από επαγγελματική οργάνωση ή επιχειρηματική ένωση της οποίας είναι μέλος ο προμηθευτής, επιπλέον των γενικών απαιτήσεων των παραγράφων 1 και, εφόσον συντρέχει περίπτωση, 4 του παρόντος άρθρου, πρέπει να διαθέτουν χωριστό και ειδικό προϋπολογισμό επαρκή για την εκπλήρωση των καθηκόντων τους.

Η παρούσα παράγραφος δεν εφαρμόζεται όταν τα ενδιαφερόμενα φυσικά πρόσωπα ανήκουν σε συλλογικό σώμα που απαρτίζεται από ίσο αριθμό εκπροσώπων της επαγγελματικής οργάνωσης ή επιχειρηματικής ένωσης από την οποία απασχολούνται ή αμείβονται και καταναλωτικών οργανώσεων.

4. Οι φορείς ΕΕΔ σε περίπτωση που τα φυσικά πρόσωπα που είναι υπεύθυνα για την επίλυση διαφορών συμμετέχουν σε συλλογικό σώμα, πρέπει να εξασφαλίζουν τη συμμετοχή ίσου αριθμού εκπροσώπων των συμφερόντων των καταναλωτών και εκπροσώπων των συμφερόντων των προμηθευτών στο εν λόγω σώμα.

5. Για τους σκοπούς της παραγράφου 1 στοιχείο α) του παρόντος άρθρου, οι φορείς ΕΕΔ επιμελούνται να παρέχουν κατάρτιση στα φυσικά πρόσωπα που είναι υπεύθυνα για την ΕΕΔ. Όταν παρέχεται τέτοια κατάρτιση, η Γενική Διεύθυνση Προστασίας Καταναλωτή και Εποπτείας της Αγοράς παρακολουθεί τα σχετικά προγράμματα των φορέων ΕΕΔ με βάση τις πληροφορίες που της παρέχονται σύμφωνα με το άρθρο 17 παράγραφος 3 στοιχείο ζ) της παρούσας απόφασης.

Άρθρο 8
Διαφάνεια

1. Οι φορείς ΕΕΔ οφείλουν να δημοσιοποιούν: i) στους ιστότοπούς τους, ii) κατόπιν αιτήσεως, επί σταθερού μέσου και iii) με κάθε άλλο πρόσφορο μέσο, σαφείς και εύκολα κατανοητές πληροφορίες για τα εξής:

α) τα στοιχεία επαφής τους, περιλαμβανομένης της ταχυδρομικής και της ηλεκτρονικής διεύθυνσης·

β) το γεγονός ότι έχουν καταχωρισθεί στο Μητρώο·

γ) τα φυσικά πρόσωπα που είναι υπεύθυνα για την ΕΕΔ, τη μέθοδο διορισμού τους και τη διάρκεια της θητείας τους·

δ) τη συμμετοχή τους σε τυχόν δίκτυα φορέων ΕΕΔ που διευκολύνουν την επίλυση διασυνοριακών διαφορών·

ε) τα είδη διαφορών που είναι αρμόδιοι να εξετάζουν·

στ) τους διαδικαστικούς κανόνες που διέπουν την επίλυση διαφοράς και τους λόγους για τους οποίους ένας φορέας ΕΕΔ μπορεί να αρνηθεί να εξετάσει διαφορά σύμφωνα με το άρθρο 6 παράγραφος 2 της παρούσας απόφασης·

ζ) τις γλώσσες στις οποίες μπορούν να υποβληθούν οι καταγγελίες στον φορέα ΕΕΔ και στις οποίες διεξάγεται η διαδικασία ΕΕΔ·

η) τα είδη των κανόνων που μπορεί να χρησιμοποιήσει ο φορέας ΕΕΔ ως βάση για την επίλυση των διαφορών (π.χ. κανόνες δικαίου, αρχές ευθυδικίας, κώδικες δεοντολογίας)·

θ) τυχόν προκαταρκτικές απαιτήσεις που πρέπει να εκπληρώσουν τα μέρη για να μπορεί να κινηθεί διαδικασία ΕΕΔ, περιλαμβανομένης της απαίτησης να επιχειρήσει ο καταναλωτής να διευθετήσει το ζήτημα απευθείας με τον προμηθευτή·

ι) το ότι τα μέρη μπορούν να αποσυρθούν από τη διαδικασία·

ια) τη μέση διάρκεια της διαδικασίας·

ιβ) τα έννομα αποτελέσματα της έκβασης της διαδικασίας ΕΕΔ, συμπεριλαμβανομένων αυτών του άρθρου 9 στοιχείο στ) της παρούσας απόφασης.

2. Οι φορείς ΕΕΔ οφείλουν να δημοσιοποιούν: i) στους ιστότοπούς τους, ii) κατόπιν αιτήσεως, επί σταθερού μέσου και iii) με όποιο άλλο μέσο κρίνουν πρόσφορο, ετήσιες εκθέσεις δραστηριότητας. Οι εν λόγω εκθέσεις περιλαμβάνουν τις ακόλουθες πληροφορίες σχετικά τόσο με εγχώριες όσο και με διασυνοριακές διαφορές:

α) τον αριθμό των διαφορών που έλαβαν και το είδος των καταγγελιών που αφορούσαν οι διαφορές αυτές·

β) τυχόν συστηματικά ή σημαντικά προβλήματα που προκύπτουν συχνά και οδηγούν σε διαφορές μεταξύ καταναλωτών και προμηθευτών· οι πληροφορίες αυτές μπορούν να συνοδεύονται από συστάσεις για το πώς μπορούν τέτοια προβλήματα να αποφεύγονται ή να επιλύονται στο μέλλον, προκειμένου να βελτιώνονται τα πρότυπα των προμηθευτών και να διευκολύνεται η ανταλλαγή πληροφοριών και βέλτιστων πρακτικών·

γ) το ποσοστό των διαφορών τις οποίες αρνήθηκε να εξετάσει κάθε φορέας ΕΕΔ και το ποσοστό των διάφορων λόγων άρνησης του άρθρου 6 παράγραφος 2·

δ) τα ποσοστά των λύσεων που προτάθηκαν υπέρ του καταναλωτή και υπέρ του προμηθευτή, και των διαφορών που επιλύθηκαν διά φιλικού διακανονισμού·

ε) το ποσοστό διαδικασιών ΕΕΔ που διεκόπησαν και τους λόγους της διακοπής αυτής, εάν είναι γνωστοί·

στ) τον μέσο χρόνο που χρειάστηκε για την επίλυση των διαφορών·

ζ) το ποσοστό συμμόρφωσης με τα αποτελέσματα των διαδικασιών ΕΕΔ, αν είναι γνωστό·

η) τη συνεργασία τους μέσα σε δίκτυα φορέων ΕΕΔ που διευκολύνουν την επίλυση διασυνοριακών διαφορών, εάν συντρέχει περίπτωση.

Άρθρο 9
Αποτελεσματικότητα

Οι φορείς ΕΕΔ για τη διασφάλιση της αποτελεσματικότητας τους οφείλουν να πληρούν τις ακόλουθες απαιτήσεις:

α) η διαδικασία ΕΕΔ είναι διαθέσιμη και ευπρόσιτη και για τα δύο μέρη, με ηλεκτρονικό και μη ηλεκτρονικό τρόπο, ανεξάρτητα από το πού βρίσκονται αυτά·

β) τα μέρη έχουν πρόσβαση στη διαδικασία, χωρίς να είναι υποχρεωμένα να χρησιμοποιήσουν δικηγόρο ή νομικό σύμβουλο· η διαδικασία δεν στερεί τα μέρη από το δικαίωμα λήψης ανεξάρτητων συμβουλών ή εκπροσώπησης ή υποστήριξης από τρίτο μέρος σε κάθε στάδιο της διαδικασίας·

γ) η διαδικασία ΕΕΔ είναι δωρεάν για τους καταναλωτές·

δ) ο φορέας ΕΕΔ στον οποίο έχει υποβληθεί καταγγελία γνωστοποιεί στα μέρη τη διαφορά αμέσως μετά την παραλαβή όλων των εγγράφων που περιέχουν τις σχετικές με την καταγγελία πληροφορίες·

ε) η έκβαση της διαδικασίας ΕΕΔ γνωστοποιείται εντός 90 ημερολογιακών ημερών από την ημερομηνία κατά την οποία ο φορέας ΕΕΔ έλαβε τον πλήρη φάκελο της καταγγελίας περιλαμβανομένης της σχετικής τεκμηρίωσης. Σε ιδιαίτερα περίπλοκες διαφορές, ο υπεύθυνος φορέας ΕΕΔ έχει την ευχέρεια να παρατείνει το χρονικό διάστημα των 90 ημερολογιακών ημερών. Τα μέρη ενημερώνονται για κάθε παράταση του ως άνω χρονικού διαστήματος καθώς και για το πρόσθετο χρονικό διάστημα που αναμένεται να απαιτηθεί για την επίλυση της διαφοράς·

στ) εφόσον δεν επιτευχθεί συμφωνία ή σε περίπτωση αποχώρησης ενός εκ των μερών συντάσσεται πρακτικό αποτυχίας από τον φορέα ΕΕΔ. Εφόσον η διαδικασία ΕΕΔ έχει ως αποτέλεσμα την επίτευξη συμφωνίας, συντάσσεται περί αυτού πρακτικό συμβιβασμού από τον φορέα ΕΕΔ. Αντίγραφο του πρακτικού συμβιβασμού δύναται να κατατεθεί με επιμέλεια οποιουδήποτε εκ των εμπλεκομένων μερών στη γραμματεία του μονομελούς πρωτοδικείου της περιφέρειας, όπου είναι εγκατεστημένος ο φορέας ΕΕΔ. Από την κατάθεση στη γραμματεία του μονομελούς πρωτοδικείου το πρακτικό συμβιβασμού, εφόσον περιέχει συμφωνία των μερών για ύπαρξη αξίωσης που μπορεί να εκτελεσθεί αναγκαστικά, αποτελεί εκτελεστό τίτλο σύμφωνα με το άρθρο 904 παράγραφος 2 εδάφιο ζ΄ ΚΠολΔ.

Άρθρο 10
Δίκαιη μεταχείριση

1. Οι φορείς πρέπει να εξασφαλίζουν ότι στις διαδικασίες ΕΕΔ:

α) τα μέρη έχουν τη δυνατότητα, εντός ευλόγου χρονικού διαστήματος, να εκφράσουν τις απόψεις τους, να ενημερωθούν από τον φορέα ΕΕΔ για τα επιχειρήματα, αποδεικτικά στοιχεία, έγγραφα και πραγματικά περιστατικά που προβάλλει το άλλο μέρος, τυχόν δηλώσεις ή γνωμοδοτήσεις εμπειρογνωμόνων και να υποβάλλουν παρατηρήσεις·

β) τα μέρη πληροφορούνται ότι δεν υποχρεούνται να χρησιμοποιήσουν δικηγόρο ή νομικό σύμβουλο, αλλά μπορούν να ζητήσουν τη συμβουλή ανεξάρτητου προσώπου ή να εκπροσωπηθούν ή υποστηριχθούν από τρίτο μέρος σε κάθε φάση της διαδικασίας·

γ) κοινοποιείται στα μέρη, εγγράφως ή επί σταθερού μέσου, η έκβαση της διαδικασίας ΕΕΔ και τους διαβιβάζεται το σκεπτικό της.

2. Κατά τις διαδικασίες ΕΕΔ που επιδιώκουν την επίλυση της διαφοράς προτείνοντας μια λύση, πρέπει να εξασφαλίζεται ότι:

α) τα μέρη μπορούν να αποσυρθούν από τη διαδικασία σε οποιοδήποτε στάδιο, εφόσον δεν είναι ικανοποιημένα με την όλη διεξαγωγή της διαδικασίας· ενημερώνονται σχετικά με το δικαίωμα αυτό πριν την έναρξη της διαδικασίας·

β) πριν συμφωνήσουν ή ακολουθήσουν μια προτεινόμενη λύση, τα μέρη ενημερώνονται ότι:

i. μπορούν να επιλέξουν εάν συμφωνούν ή δεν συμφωνούν με την προτεινόμενη λύση και εάν θα την ακολουθήσουν,

ii. η συμμετοχή στη διαδικασία δεν αποκλείει τη δυνατότητα επιδίωξης έννομης προστασίας μέσω δικαστικών διαδικασιών,

iii. η προτεινόμενη λύση ενδέχεται να είναι διαφορετική από το αποτέλεσμα που θα προέκυπτε από ένα δικαστήριο·

γ) τα μέρη, πριν συμφωνήσουν ή ακολουθήσουν μια προτεινόμενη λύση, ενημερώνονται για τις νομικές συνέπειες που θα προκύψουν αν συμφωνήσουν ή ακολουθήσουν μια τέτοια προτεινόμενη λύση·

δ) τα μέρη, πριν εκφράσουν τη συγκατάθεσή τους για την προτεινόμενη λύση ή φιλική συμφωνία, έχουν εύλογο χρονικό διάστημα να σκεφτούν.

Άρθρο 11
Επίπτωση των διαδικασιών ΕΕΔ στην προθεσμία παραγραφής και την αποσβεστική προθεσμία

1. Η υποβολή αίτησης για εξέταση μίας διαφοράς σε φορέα ΕΕΔ κατά τις διατάξεις της παρούσας απόφασης διακόπτει την παραγραφή και την αποσβεστική προθεσμία ασκήσεως των αξιώσεων, καθ' όλη τη διάρκεια της διαδικασίας. Με την επιφύλαξη των διατάξεων των άρθρων 261 επ. ΑΚ, η παραγραφή και η αποσβεστική προθεσμία που διακόπηκαν, αρχίζουν και πάλι από τη με οποιονδήποτε τρόπο ολοκλήρωση της διαδικασίας (έγγραφη άρνηση του φορέα ΕΕΔ, κατά τους διαδικαστικούς κανόνες του, κατά το άρθρο 6 παράγραφος 2 της παρούσας, να εξετάσει τη διαφορά ή σύνταξη πρακτικού αποτυχίας ή σύνταξη πρακτικού συμβιβασμού από τον φορέα ΕΕΔ).

2. Η παράγραφος 1 δεν θίγει τις περί παραγραφής ή λήξεως αποσβεστικής προθεσμίας διατάξεις των διεθνών συμφωνιών, στις οποίες συμμετέχει η Ελλάδα.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ III
ΕΝΗΜΕΡΩΣΗ ΚΑΙ ΣΥΝΕΡΓΑΣΙΑ

Άρθρο 12
Ενημέρωση των καταναλωτών από τους προμηθευτές

1. Οι προμηθευτές που είναι εγκατεστημένοι στην Ελλάδα οφείλουν να ενημερώνουν τους καταναλωτές για τον φορέα ή τους φορείς ΕΕΔ από τους οποίους καλύπτονται οι εν λόγω προμηθευτές, όταν οι προμηθευτές αυτοί αναλαμβάνουν τη δέσμευση ή είναι υποχρεωμένοι να χρησιμοποιήσουν αυτούς τους φορείς για την επίλυση διαφορών με καταναλωτές. Στις πληροφορίες

αυτές περιλαμβάνεται η διεύθυνση του ιστότοπου του αρμόδιου φορέα ή φορέων ΕΕΔ.

2. Οι πληροφορίες της παραγράφου 1 αναγράφονται με σαφή, ευνόητο και εύκολα προσβάσιμο τρόπο στον ιστότοπο του προμηθευτή, αν υπάρχει, και, αν συντρέχει περίπτωση, στους γενικούς όρους και προϋποθέσεις των συμβάσεων πώλησης ή παροχής υπηρεσιών μεταξύ του προμηθευτή και του καταναλωτή.

3. Όταν η διαφορά μεταξύ ενός καταναλωτή και ενός προμηθευτή εγκατεστημένου στην Ελλάδα δεν κατέστη δυνατό να διευθετηθεί με την άμεση υποβολή καταγγελίας από τον καταναλωτή προς τον προμηθευτή, ο προμηθευτής οφείλει να παρέχει στον καταναλωτή τις πληροφορίες που αναφέρονται στην παράγραφο 1, διευκρινίζοντας εάν θα κάνει χρήση των σχετικών φορέων ΕΕΔ για να επιλύσει τη διαφορά. Οι πληροφορίες αυτές παρέχονται επί χάρτου ή επί άλλου σταθερού μέσου.

4. Οι διατάξεις του παρόντος άρθρου εφαρμόζονται επιπροσθέτως των διατάξεων για την ενημέρωση των καταναλωτών από τους προμηθευτές του άρθρου 14 του Κανονισμού (ΕΕ) αριθμ. 524/2013.

Άρθρο 13
Παροχή βοήθειας στους καταναλωτές

Όσον αφορά διαφορές που ανακύπτουν από διασυνοριακές συμβάσεις πωλήσεως αγαθών ή παροχής υπηρεσιών, όπου ο προμηθευτής είναι εγκατεστημένος σε άλλο κράτος μέλος της Ένωσης, παρέχεται στους καταναλωτές βοήθεια από το Ευρωπαϊκό Κέντρο Καταναλωτή Ελλάδας για την πρόσβασή τους στον φορέα ΕΕΔ, που λειτουργεί σε άλλο κράτος μέλος, και είναι αρμόδιος να εξετάσει τη διαφορά τους.

Άρθρο 14
Γενικές πληροφορίες

1. Οι φορείς ΕΕΔ και το Ευρωπαϊκό Κέντρο Καταναλωτή Ελλάδας οφείλουν:

α) να δημοσιοποιούν στους ιστότοπούς τους, παρέχοντας σύνδεσμο προς τον ιστότοπο της Επιτροπής και, στο μέτρο που είναι δυνατό, επί σταθερού μέσου στις εγκαταστάσεις τους, τον κατάλογο φορέων ΕΕΔ που αναφέρεται στο άρθρο 20 παράγραφος 4 της Οδηγίας 2013/11/ΕΕ·

β) να παρέχουν ηλεκτρονικό σύνδεσμο προς την πλατφόρμα ΗΕΔ του Κανονισμού (ΕΕ) αριθμ. 524/2013.

2. Οι οργανώσεις καταναλωτών, και οι ενώσεις προμηθευτών και επαγγελματιών επιμελούνται:

α) την δημοσιοποίηση στους ιστότοπούς τους και σε κάθε άλλο μέσο που κρίνουν πρόσφορο του καταλόγου φορέων ΕΕΔ που αναφέρεται στο άρθρο 20 παράγραφος 4 της Οδηγίας 2013/11/ΕΕ·

β) την προβολή των φορέων ΕΕΔ και των διαδικασιών τους και την προώθηση της χρήσης των ΕΕΔ από επαγγελματίες και καταναλωτές·

γ) την παροχή στους καταναλωτές πληροφοριών σχετικά με τους αρμόδιους φορείς ΕΕΔ όταν δέχονται καταγγελίες από τους καταναλωτές·

δ) την παροχή ηλεκτρονικού συνδέσμου προς την πλατφόρμα ΗΕΔ του Κανονισμού (ΕΕ) αριθμ. 524/2013.

Άρθρο 15
Συνεργασία και ανταλλαγές εμπειριών μεταξύ των φορέων ΕΕΔ

1. Οι φορείς ΕΕΔ οφείλουν να συνεργάζονται για την επίλυση διασυνοριακών διαφορών και να προβαίνουν σε τακτικές ανταλλαγές ορθών πρακτικών, όσον αφορά την επίλυση τόσο διασυνοριακών όσο και εγχώριων διαφορών.

2. Αν σε κάποιον ειδικό τομέα υπάρχει στην Ένωση δίκτυο φορέων ΕΕΔ που διευκολύνει την επίλυση διασυνοριακών διαφορών, οι φορείς ΕΕΔ, οι οποίοι επιλαμβάνονται διαφορών που ανακύπτουν στον εν λόγω τομέα, φροντίζουν να γίνουν μέλη αυτού του δικτύου.

Άρθρο 16
Συνεργασία μεταξύ φορέων ΕΕΔ και εθνικών αρχών εφαρμογής των νομοθετικών πράξεων περί προστασίας των καταναλωτών

1. Οι φορείς ΕΕΔ οφείλουν να συνεργάζονται με τις αρμόδιες αρχές που είναι επιφορτισμένες με την εφαρμογή των νομοθετικών πράξεων περί προστασίας των καταναλωτών στην Ελλάδα.

2. Αυτή η συνεργασία περιλαμβάνει ιδίως την αμοιβαία ανταλλαγή πληροφοριών για πρακτικές σε συγκεκριμένους επιχειρηματικούς τομείς για τις οποίες οι καταναλωτές έχουν επανειλημμένα υποβάλει καταγγελίες. Περιλαμβάνει επίσης την παροχή τεχνικών αξιολογήσεων και πληροφοριών από τις εν λόγω αρμόδιες αρχές στους φορείς ΕΕΔ, όταν αυτές οι αξιολογήσεις ή πληροφορίες είναι αναγκαίες για τον χειρισμό των επιμέρους διαφορών και διαθέσιμες.

3. Η συνεργασία και οι αμοιβαίες ανταλλαγές πληροφοριών που αναφέρονται στις παραγράφους 1 και 2 πραγματοποιούνται με την επιφύλαξη των κανόνων προστασίας των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα του Ν. 2472/1997 (ΦΕΚ Α΄ 50) «Προστασία του ατόμου από την επεξεργασία δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα».

4. Το παρόν άρθρο εφαρμόζεται με την επιφύλαξη των διατάξεων περί επαγγελματικού και εμπορικού απορρήτου στις οποίες υπόκεινται οι αρμόδιες αρχές εφαρμογής των νομοθετικών πράξεων περί προστασίας των καταναλωτών στην Ελλάδα. Οι φορείς ΕΕΔ υπόκεινται στους κανόνες επαγγελματικού απορρήτου ή σε άλλες ισοδύναμες υποχρεώσεις εμπιστευτικότητας που καθορίζονται στην εθνική νομοθεσία.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ IV
ΡΟΛΟΣ ΤΗΣ ΓΕΝΙΚΗΣ ΔΙΕΥΘΥΝΣΗΣ ΠΡΟΣΤΑΣΙΑΣ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ ΚΑΙ ΕΠΟΠΤΕΙΑΣ ΤΗΣ ΑΓΟΡΑΣ

Άρθρο 17
Πληροφορίες που κοινοποιούν στη Γενική Διεύθυνση Προστασίας Καταναλωτή και Εποπτείας της Αγοράς οι φορείς επίλυσης διαφορών

1. Οι φορείς επίλυσης διαφορών, που εδρεύουν στην Ελλάδα και οι οποίοι προτίθενται να αναγνωρισθούν ως φορείς ΕΕΔ δυνάμει της παρούσας απόφασης υποχρεούνται να ζητήσουν την καταχώριση τους στο Μητρώο.

2. Για την καταχώριση τους στο Μητρώο και τη χορήγηση βεβαίωσης εγγραφής τους σε αυτό οι φορείς επίλυσης διαφορών υποβάλλουν στη Γενική Διεύθυνση Προστασίας Καταναλωτή και Εποπτείας της Αγοράς εγγράφως ή σε άλλο σταθερό μέσο τα εξής:

α) την ονομασία τους, τα στοιχεία επαφής τους και τη διεύθυνση του ιστότοπού τους·

β) πληροφορίες για τη διάρθρωση και τη χρηματοδότησή τους, περιλαμβανομένης της παροχής πληροφοριών για τα φυσικά πρόσωπα που είναι υπεύθυνα για την επίλυση διαφορών, την αμοιβή, τη διάρκεια της θητείας και την ταυτότητα του εργοδότη τους·

γ) τους διαδικαστικούς κανόνες τους·

δ) τη μέση διάρκεια των διαδικασιών επίλυσης διαφορών·

ε) τη γλώσσα ή τις γλώσσες στις οποίες μπορούν να υποβάλλονται οι καταγγελίες και να διεξάγεται η διαδικασία επίλυσης διαφορών·

στ) δήλωση σχετική με τα είδη διαφορών που καλύπτει η διαδικασία επίλυσης διαφορών·

ζ) τους λόγους για τους οποίους ο φορέας επίλυσης διαφορών μπορεί να αρνηθεί να επιληφθεί συγκεκριμένης διαφοράς σύμφωνα με το άρθρο 6 παράγραφος 2·

η) αιτιολογημένη δήλωση περί του εάν ο φορέας μπορεί να θεωρηθεί φορέας ΕΕΔ που εμπίπτει στο πεδίο εφαρμογής της παρούσας απόφασης και πληροί τις απαιτήσεις ποιότητας που καθορίζονται στο κεφάλαιο ΙΙ.

Σε περίπτωση μεταβολών στις πληροφορίες που αναφέρονται στα στοιχεία α) έως ζ), οι φορείς ΕΕΔ κοινοποιούν αμελλητί τις μεταβολές αυτές στη Γενική Διεύθυνση Προστασίας Καταναλωτή και Εποπτείας της Αγοράς προσκομίζοντας, εάν χρειάζεται, τα κατάλληλα έγγραφα.

3. Οι φορείς ΕΕΔ οφείλουν να διαβιβάζουν ανά διετία στη Γενική Διεύθυνση Προστασίας Καταναλωτή και Εποπτείας της Αγοράς πληροφορίες σχετικά με:

α) τον αριθμό των διαφορών που έλαβαν και το είδος των καταγγελιών που αφορούσαν οι διαφορές αυτές·

β) το ποσοστό των διαδικασιών ΕΕΔ που διεκόπησαν πριν επιτευχθεί αποτέλεσμα·

γ) τον μέσο χρόνο που χρειάστηκε για την επίλυση των διαφορών που τους υπεβλήθησαν·

δ) το ποσοστό συμμόρφωσης με τα αποτελέσματα των διαδικασιών ΕΕΔ, αν είναι γνωστό·

ε) τυχόν συστηματικά ή σημαντικά προβλήματα που προκύπτουν συχνά και οδηγούν σε διαφορές μεταξύ καταναλωτών και προμηθευτών· οι πληροφορίες που κοινοποιούνται σχετικά μπορούν να συνοδεύονται από συστάσεις σχετικά με το πώς μπορούν να αποφεύγονται παρόμοια προβλήματα στο μέλλον ή πώς μπορούν αυτά να επιλύονται·

στ) όπου συντρέχει περίπτωση, αξιολόγηση της αποτελεσματικότητας της συνεργασίας τους με δίκτυα φορέων ΕΕΔ που διευκολύνουν την επίλυση διασυνοριακών διαφορών·

ζ) όπου συντρέχει περίπτωση, την κατάρτιση που παρέχεται σε φυσικά πρόσωπα υπεύθυνα για ΕΕΔ σύμφωνα με το άρθρο 7 παράγραφος 5·

η) αξιολόγηση σχετικά με την αποτελεσματικότητα της διαδικασίας ΕΕΔ που προσφέρει ο φορέας και πιθανοί τρόποι για να βελτιωθεί η απόδοσή του.

4. Οι φορείς ΕΕΔ οφείλουν να παρέχουν στη Γενική Διεύθυνση Προστασίας Καταναλωτή και Εποπτείας της Αγοράς κάθε απαραίτητη πληροφορία προκειμένου να είναι δυνατή η δημοσίευση και υποβολή στην Επιτροπή της έκθεσης σχετικά με την ανάπτυξη και τη λειτουργία τους που προβλέπεται στο άρθρο 20 παράγραφος 6 της Οδηγίας 2013/11/ΕΕ.

Άρθρο 18
Όροι και προϋποθέσεις τήρησης του Μητρώου

1. Η Γενική Διεύθυνση Προστασίας Καταναλωτή και Εποπτείας της Αγοράς αξιολογεί, ιδίως βάσει των πληροφοριών που έχει λάβει σύμφωνα με το άρθρο 17 παράγραφος 2, αν οι φορείς επίλυσης διαφορών που της κοινοποιούνται μπορούν να θεωρηθούν φορείς ΕΕΔ που εμπίπτουν στο πεδίο εφαρμογής της παρούσας απόφασης και αν πληρούν τις απαιτήσεις ποιότητας του κεφαλαίου ΙΙ.

2. α) Η Γενική Διεύθυνση Προστασίας Καταναλωτή και Εποπτείας της Αγοράς βάσει της αξιολόγησης που αναφέρεται στην παράγραφο 1 καταρτίζει το Μητρώο όλων των φορέων ΕΕΔ που της έχουν κοινοποιηθεί και πληρούν τους όρους της παραγράφου 1.

β) Το Μητρώο είναι δημόσιο βιβλίο και τηρείται σε ηλεκτρονική μορφή στη Γενική Διεύθυνση Προστασίας Καταναλωτή και Εποπτείας της Αγοράς.

γ) Το Μητρώο είναι πάντοτε ενημερωμένο και αναρτημένο στην ιστοσελίδα της Γενικής Διεύθυνσης Προστασίας Καταναλωτή και Εποπτείας της Αγοράς.

3. Το Μητρώο περιλαμβάνει τα εξής:

α) την ονομασία, τα στοιχεία επαφής και τη διεύθυνση του ιστότοπου των φορέων ΕΕΔ·

β) τη γλώσσα ή τις γλώσσες στις οποίες μπορούν να υποβάλλονται καταγγελίες και να διεξάγεται η διαδικασία ΕΕΔ·

γ) τα είδη διαφορών που καλύπτονται από τη διαδικασία της ΕΕΔ·

δ) τους τομείς και τις κατηγορίες διαφορών που καλύπτονται από κάθε φορέα ΕΕΔ·

ε) την ανάγκη φυσικής παρουσίας των μερών ή εκπροσώπων τους, εάν συντρέχει περίπτωση, περιλαμβανομένης δήλωσης του φορέα ΕΕΔ σχετικά με το αν η διαδικασία ΕΕΔ είναι ή μπορεί να διεξαχθεί ως προφορική ή γραπτή διαδικασία·

στ) τον μη δεσμευτικό χαρακτήρα του αποτελέσματος της διαδικασίας· και

ζ) τους λόγους για τους οποίους ο φορέας ΕΕΔ μπορεί να αρνηθεί να ασχοληθεί με μια συγκεκριμένη διαφορά σύμφωνα με το άρθρο 6 παράγραφος 2.

Αν ένας φορέας ΕΕΔ δεν πληροί πλέον τις απαιτήσεις της παραγράφου 1, η Γενική Διεύθυνση Προστασίας Καταναλωτή και Εποπτείας της Αγοράς έρχεται σε επαφή μαζί του, αναφέρει τις απαιτήσεις τις οποίες δεν πληροί ο φορέας και του ζητά να συμμορφωθεί αμέσως. Εφόσον, μετά την παρέλευση τριών μηνών, ο φορέας ΕΕΔ εξακολουθεί να μην πληροί τις απαιτήσεις της παραγράφου 1, ο Υπουργός Οικονομίας, Υποδομών, Ναυτιλίας και Τουρισμού, μετά από εισήγηση της Γενικής Διεύθυνσης Προστασίας Καταναλωτή και Εποπτείας της Αγοράς, διατάσσει τη διαγραφή του από το Μητρώο.

4. Η Γενική Διεύθυνση Προστασίας Καταναλωτή και Εποπτείας της Αγοράς:

α) δημοσιοποιεί στον ιστότοπό της τον ενοποιημένο κατάλογο φορέων ΕΕΔ που αναφέρεται στο άρθρο 20 παράγραφος 4 της Οδηγίας 2013/11/ΕΕ παρέχοντας σύνδεσμο προς τη σχετική ιστοσελίδα της Επιτροπής. Επιπλέον, δημοσιοποιεί τον εν λόγω ενοποιημένο κατάλογο επί σταθερού μέσου·

β) παρέχει ηλεκτρονικό σύνδεσμο προς την πλατφόρμα ΗΕΔ του Κανονισμού (ΕΕ) αριθμ. 524/2013.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ V
ΤΕΛΙΚΕΣ ΔΙΑΤΑΞΕΙΣ

Άρθρο 19
Διοικητικές Κυρώσεις - Μέτρα Εφαρμογής

Με την επιφύλαξη ειδικότερων διατάξεων, ο Υπουργός Οικονομίας, Υποδομών, Ναυτιλίας και Τουρισμού επιβάλλει στους προμηθευτές που δεν τηρούν τις διατάξεις του άρθρου 12 της παρούσας απόφασης την κύρωση

της σύστασης για συμμόρφωση. Εάν ο προμηθευτής δεν συμμορφωθεί εντός της ευλόγου προθεσμίας που τάσσεται με τη διοικητική πράξη επιβολής της ως άνω κύρωσης, επιβάλλεται πρόστιμο έως χίλια (1.000) ευρώ.

Άρθρο 20
Τροποποιήσεις - Κατάργηση -
Μεταβατικές διατάξεις
(σε συμμόρφωση με την Οδηγία 2013/11/ΕΕ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου για την εναλλακτική επίλυση καταναλωτικών διαφορών και την λήψη συμπληρωματικών εθνικών μέτρων εφαρμογής του Κανονισμού 524/2013 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου για την ηλεκτρονική επίλυση καταναλωτικών διαφορών)

1. Στην παράγραφο 16 (α) του άρθρου 10 του Ν. 2251/1994 προστίθενται περιπτώσεις ιι) και κκ) ως εξής:

«ιι) του άρθρου 12 της υπ' αριθμ. Α.Π. 70330οικ./2015 κοινής υπουργικής απόφασης "Εναρμόνιση προς την οδηγία 2013/11/ΕΕ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου για την εναλλακτική επίλυση καταναλωτικών διαφορών και για την τροποποίηση του Κανονισμού (ΕΚ) αριθμ. 2006/2004 και της Οδηγίας 2009/22/ΕΚ", και

κκ) του άρθρου 14 του Κανονισμού (ΕΕ) αριθμ. 524/2013 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 21ης Μαΐου 2013, για την ηλεκτρονική επίλυση καταναλωτικών διαφορών (Κανονισμός για την ΗΕΚΔ)».

2. Από την έναρξη ισχύος της παρούσας απόφασης καταργούνται οι παράγραφοι 1 έως 9 του άρθρου 11α του Ν. 2251/1994.

3. Την 10η Σεπτεμβρίου 2015 καταργούνται:

α) οι παράγραφοι 10 και 11 του άρθρου 11α του Ν. 2251/1994 και

β) η απόφαση αριθμ. Ζ1-569/2012 (ΦΕΚ Β΄ 77/2013) «Μητρώο Φορέων Εξωδικαστικής (Εναλλακτικής) Επίλυσης Διαφορών» και το προβλεπόμενο σε αυτήν «Μητρώο Φορέων Εξωδικαστικής (Εναλλακτικής) Επίλυσης Διαφορών» που αντικαθίσταται αυτοδικαίως από το Μητρώο.

4. Όσοι φορείς επίλυσης διαφορών έχουν συσταθεί και λειτουργούν κατά την δημοσίευση της παρούσας απόφασης οφείλουν να συμμορφωθούν προς τις ρυθμίσεις της και να εγγραφούν στο Μητρώο μέχρι την 9η Σεπτεμβρίου 2015.

Άρθρο 21
Έναρξη ισχύος

Η ισχύς της παρούσας απόφασης αρχίζει από τη δημοσίευσή της στην Εφημερίδα της Κυβερνήσεως με εξαίρεση το άρθρο 12 (4), το άρθρο 14 (1) (β) και (2) (δ) και το άρθρο 18 (4) (β) για τα οποία τίθεται έναρξη ισχύος από 9-1-2016.

Η απόφαση αυτή να δημοσιευθεί στην Εφημερίδα της Κυβερνήσεως.

Αθήνα, 30 Ιουνίου 2015

ΟΙ ΥΠΟΥΡΓΟΙ

ΟΙΚΟΝΟΜΙΑΣ, ΥΠΟΔΟΜΩΝ, ΝΑΥΤΙΛΙΑΣ ΚΑΙ ΤΟΥΡΙΣΜΟΥ	ΔΙΚΑΙΟΣΥΝΗΣ, ΔΙΑΦΑΝΕΙΑΣ ΚΑΙ ΑΝΘΡΩΠΙΝΩΝ ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΩΝ
ΓΕΩΡΓΙΟΣ ΣΤΑΘΑΚΗΣ	**ΝΙΚΟΛΑΟΣ ΠΑΡΑΣΚΕΥΟΠΟΥΛΟΣ**

02014210907150008

ΑΠΟ ΤΟ ΕΘΝΙΚΟ ΤΥΠΟΓΡΑΦΕΙΟ
ΚΑΠΟΔΙΣΤΡΙΟΥ 34 * ΑΘΗΝΑ 104 32 * ΤΗΛ. 210 52 79 000 * FAX 210 52 21 004